



Trabalho 1263

ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DO PACIENTE COM A ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM EM HOSPITAL DE REFERÊNCIA CARDIOPULMONAR

Mariana Monteiro Pereira¹, Roberta Meneses Oliveira², Yane Carmem Ferreira Brito³, Suzana Carvalho Pinto de Melo⁴, Mayula Mirely dos Santos⁵, Ilse Maria Tigre de Arruda Leitão⁶.

INTRODUÇÃO: Os serviços de saúde devem ter como característica intrínseca a busca pela qualidade, uma vez que existem para servir os pacientes. Em virtude disso, é imprescindível ir ao encontro de suas necessidades e alcançar um grau culminante de satisfação com os cuidados que lhe são proporcionados. O controle da qualidade da assistência de enfermagem sempre foi preocupação nos serviços de saúde, mesmo que informalmente, representado pela inquietação dos enfermeiros em seguir procedimentos à risca, acreditando que teriam assegurados os resultados almejados. Porém, para avaliar os resultados da assistência de enfermagem, é necessário embasamento em informações fidedignas e que traduzam a realidade dessa assistência e sua organização de forma direta ou indireta, permitindo comparabilidade e refletindo os diferentes cenários da sua prática assistencial¹. Para uma avaliação adequada da assistência de enfermagem é imprescindível a utilização de indicadores, pois proporcionam uma medida e permitem o monitoramento e a identificação de oportunidades de melhoria de serviços e de mudanças positivas em relação ao alcance da qualidade. No âmbito da enfermagem, os indicadores mais estudados são aqueles que se relacionam aos cuidados físicos, por serem numéricos e de fácil manejo². Em outra perspectiva, é necessário romper a tradição de somente serem utilizados indicadores que trazem dados objetivos e concretos, para que se possa trabalhar com um grupo de vários tipos de indicadores, visando conhecer toda a complexa realidade da assistência de Enfermagem. Atualmente, a satisfação do paciente é sugerida pela *American Nursing Association* (ANA) como um dos indicadores para avaliação da qualidade da assistência de Enfermagem. Assim, pesquisar a satisfação do paciente constitui indicador relevante para a caracterização da qualidade do cuidado e favorece a implementação de mudanças no serviço que considerem e valorizem as necessidades e expectativas dos pacientes. **OBJETIVO:** Analisar a satisfação do paciente com a assistência de enfermagem recebida em hospital de referência cardiopulmonar. **METODOLOGIA:** pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa, realizada em hospital público de referência cardiopulmonar, localizado em Fortaleza-CE. A coleta de dados foi realizada no mês de junho de 2013 em unidades de internação especializadas em cardiologia e pneumologia. Foram solicitados a participar do estudo pacientes que estavam internados nas respectivas unidades. Os pacientes atenderam aos seguintes critérios de inclusão: idade igual ou maior a 18 anos, tempo de internação igual ou superior a uma semana e com identificação

1. Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará – UECE. Bolsista do Programa Voluntário de Iniciação Científica – PROVIC. E-mail: marimonteiro15@hotmail.com
2. Enfermeira. Mestre em Cuidados Clínicos em Saúde. Professora substituta do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE. E-mail: menesesroberta@yahoo.com.br
3. Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará – UECE. E-mail: yane_carmem@hotmail.com
4. Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará – UECE. E-mail: suzana.cmelo@hotmail.com
5. Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará – UECE. E-mail: mayulams@yahoo.com.br
6. Enfermeira. Mestre em Saúde Pública. Professora assistente do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará – UECE. E-mail: ilsetigre@hotmail.com



Trabalho 1263

de previsão de alta ou com confirmação de alta hospitalar; e critérios de exclusão: não possuir condições físicas e cognitivas para compreender e responder o questionário. A amostra final foi formada por 50 pacientes. Como instrumento de coleta de dados, utilizou-se questionário semi-estruturado contendo critérios relevantes para avaliação da satisfação do paciente em relação aos cuidados de enfermagem recebidos³. Os dados colhidos foram organizados em planilha Microsoft Excel® e submetidos à análise estatística descritiva simples. Nos resultados, foram utilizadas tabelas e figuras para permitir melhor visualização dos achados. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual do Ceará (Protocolo nº. 181.754) e recebeu parecer favorável da instituição participante (Protocolo nº. 294.981). **RESULTADOS:** Dos 50 questionários respondidos, o item *identificação da enfermeira responsável pela assistência* por meio da citação do nome foi respondido positivamente por 19 pacientes (38%). Destes, a maioria, 9 (18%), citou nomes de técnicos de enfermagem; 6 (12%) identificaram enfermeiras do serviço e 4 (8%) consideraram a técnica de enfermagem como enfermeira e a enfermeira como “chefe”. No que diz respeito à apresentação das dependências da unidade pelo enfermeiro no primeiro atendimento, a maioria, 26 (52%), confirmou ter sido apresentado. Por sua vez, a *apresentação das rotinas do serviço* foi relatada por 35 pacientes (70%), enquanto 15 (30%) apontaram a falta da orientação. Verificou-se que grande maioria dos pacientes, 31 (62%), respondeu que havia sido orientada previamente sobre os cuidados prestados pela equipe de enfermagem. Quanto às *orientações do profissional enfermeiro sobre os cuidados a serem mantidos após a alta hospitalar*, 44 (88%) pacientes responderam negativamente. Quando questionados se haviam sido *prontamente atendidos quando solicitaram ajuda*, a maioria, 36 (72%), respondeu positivamente. Além disso, *a assistência de enfermagem foi considerada boa* por 46 (92%), numa escala que a avaliava em boa, regular ou ruim. Analisando as *principais dimensões implicadas na satisfação do paciente*, constatou-se que a *Empatia* (12) (37,5%) e a *Agilidade* (10) (31,2%) foram as mais impactantes. Finalmente, no que diz respeito à *sugestão de melhorias no atendimento de enfermagem do serviço*, os pacientes elegeram: aumento salarial, aumento do quadro profissional, melhor infraestrutura, minimização dos ruídos noturnos, maior disponibilidade de medicação, ampla acessibilidade, uso correto dos equipamentos de proteção individual, cuidado humanizado pautado na resolutividade, empatia, agilidade e comunicação. Analisando os resultados, infere-se que os relacionamentos estabelecidos entre enfermeiras e pacientes no decorrer da prestação de cuidados são momentos únicos, riquíssimos de oportunidades, em que se deve fazer o melhor para o alcance das expectativas dos pacientes. Cabe ressaltar que pensar na Enfermagem como prática social requer pensar que enfermeiros e demais profissionais da equipe devem adotar atitudes que reflitam preocupação e intencionalidade de cuidar com responsabilidade, zelo, respeito e afeto. **CONCLUSÃO:** A assistência de enfermagem no serviço foi considerada boa pela grande maioria dos pacientes, havendo destaque para a dimensão empatia como a mais valorizada no momento de analisar sua satisfação. Portanto, tem-se que as atitudes que conduzem à satisfação dos pacientes englobam qualidades pessoais e técnicas, que exigem preparo e predisposição para mudar a realidade, envolvendo o aspecto físico, emocional e social, uma enfermagem vigilante, holística, demonstrando solidariedade e compromisso. Sugere-se que os enfermeiros reconheçam as demandas dos pacientes e trabalhem continuamente com foco na melhoria de seus processos, avaliando os resultados e inserindo o paciente como sujeito ativo no cuidado. **CONTRIBUIÇÕES PARA A ENFERMAGEM:** apesar da pequena amostra, o estudo traz resultados que podem influenciar os enfermeiros a avaliarem o nível de satisfação dos usuários e a valorizarem o relacionamento interpessoal, a acessibilidade organizacional, o ambiente acolhedor e o processo assistencial nas dimensões da interação profissional/paciente. Além disso, promove a valorização do paciente como sujeito ativo no processo de cuidar e a participação de uma equipe multiprofissional formada



Trabalho 1263

por pessoas dotadas de criatividade, competências, eficiência e dinâmica no atendimento.

REFERÊNCIAS: 1. Caldana G, Gabriel CS, Bernardes A, Évora YDM. Indicadores de desempenho em serviço de enfermagem hospitalar: Revisão integrativa. Rev Rene, Fortaleza, 2011 jan/mar; 12 (1): 189-97. 2. Vituri DW. Desenvolvimento e validação de um instrumento para avaliação da qualidade do cuidado de enfermagem [dissertação]. Maringá: Universidade Estadual de Maringá, Departamento de Enfermagem, 2007. 3. Carmagnani MIS, D’Innocenzo M, Labbadia LL, Grande NS, Fogliano RRF. Avaliação da satisfação do paciente atendido no Hospital São Paulo. RAS 2008; 10(39): 61-4.

DESCRITORES: Enfermagem. Satisfação do Paciente.

EIXO TEMÁTICO: II - Interfaces da Enfermagem com práticas profissionais e populares de cuidado em saúde.